



By @kakashi_copiador



Estratégia
Concursos



@prof.stefan.fantini



t.me/admconcursos



Stefan Fantini



Estratégia
Concursos



https://t.me/kakashi_copiador



COMUNICAÇÃO

Prof. Stefan Fantini
@prof.stefan.fantini

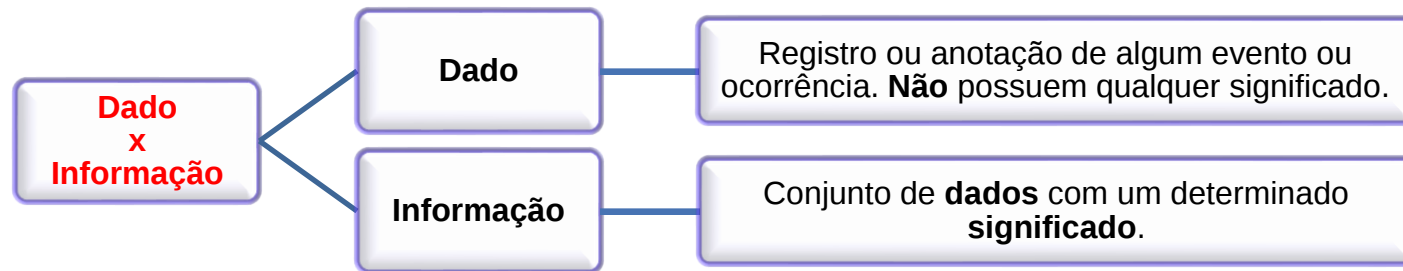
Comunicação

Conceito

A comunicação consiste na **transmissão** de uma **informação** (pelo emissor) e a consequente **compreensão** do **significado** dessa informação (pelo destinatário).

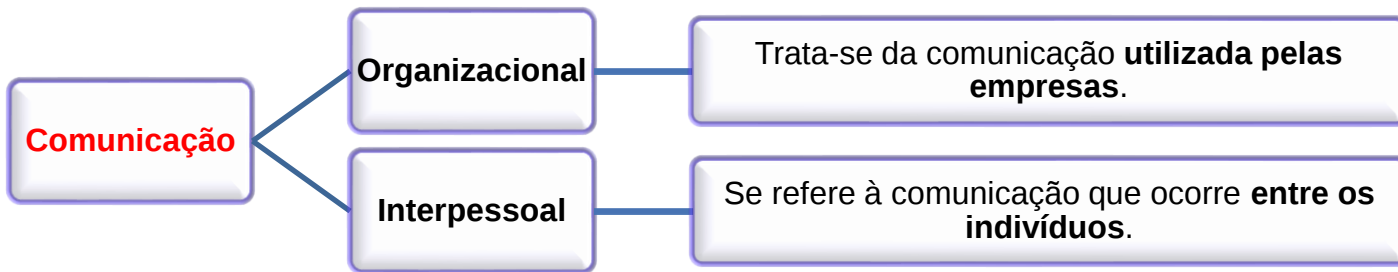
Comunicação

Dado x Informação



Comunicação

Organizacional x Interpessoal





HORA DE
PRATICAR!

(IESES – CRA-SC – Agente Administrativo - 2017)

É um conjunto de dados com determinado significado, ou seja, que reduz a incerteza a respeito de algo ou que permite o conhecimento a respeito de algo:

- a) Emissor.
- b) Dado.
- c) Comunicação.
- d) Informação.



HORA DE
PRATICAR!

(CEPS – UFPA – Assistente em Administração - 2016)

A comunicação entre duas pessoas, seja na comunicação face a face ou em contextos de grupos, nas quais as partes são tratadas como indivíduos, denomina-se comunicação

- a) organizacional.
- b) em rede.
- c) paralela.
- d) interpessoal.
- e) processual.

Funções da Comunicação





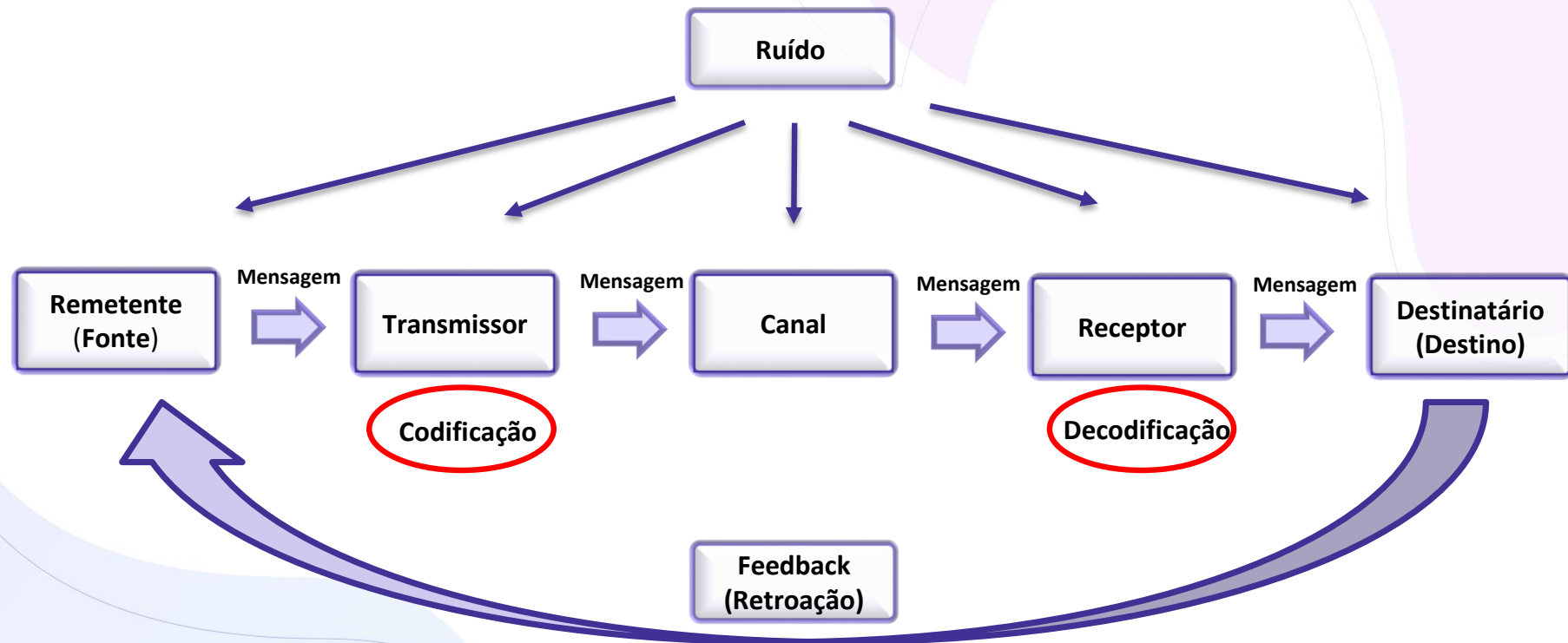
HORA DE
PRATICAR!

(FCC – TRE-SP – Analista Judiciário)

A comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização

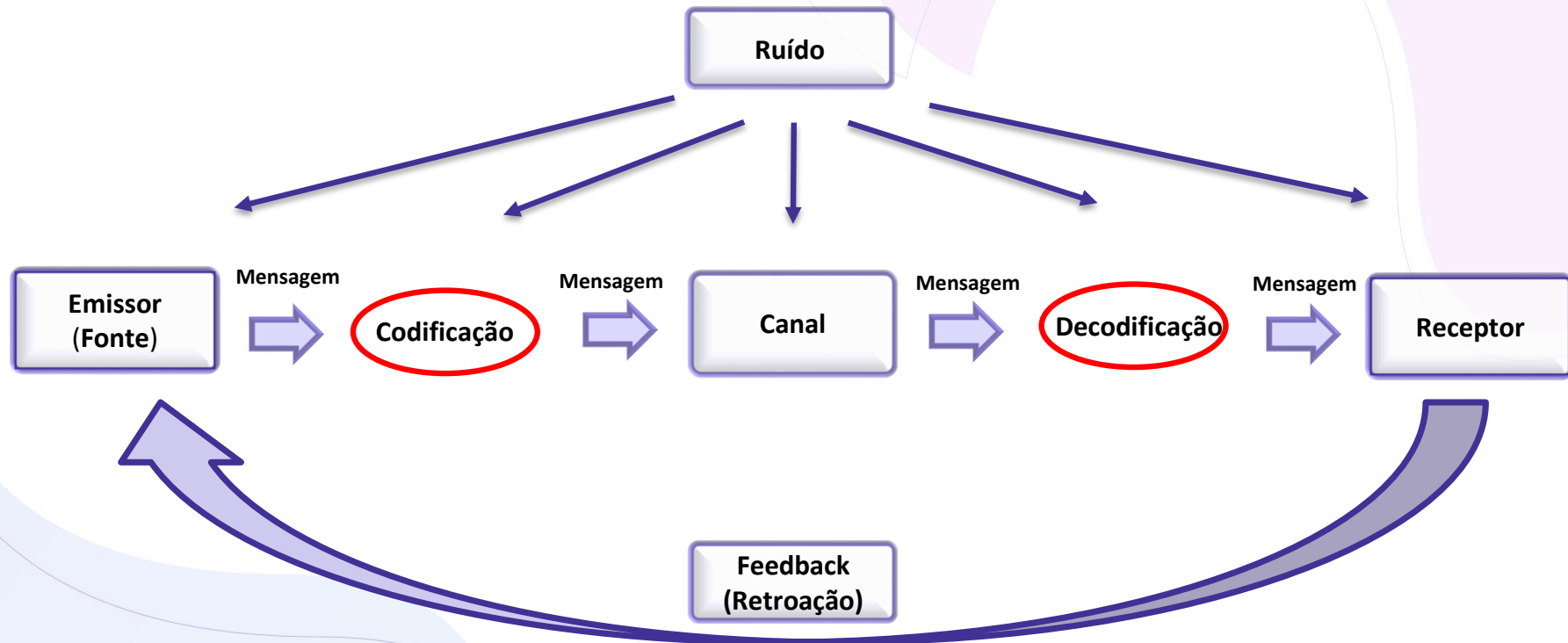
- a) controle, motivação, expressão emocional e informação.
- b) comprometimento, semântica, feedback e decodificação.
- c) formal, informal, entendimento e expressão.
- d) vertical, horizontal, não verbal e oral.
- e) emissão, recepção, clareza e canal.

Processo de Comunicação



Processo de Comunicação

Visão 02





**HORA DE
PRATICAR!**

(FADESP – CPC – Perito Criminal - 2019)

A comunicação tem aplicação em todas as funções administrativas, mas é particularmente importante na função de direção. Ela envolve o intercâmbio de ideias, informações e pensamentos. O processo de comunicação envolve os seguintes componentes:

- a) chefe, subordinado, secretária, servente, clientes e fornecedores.
- b) fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.
- c) celular, computador, tablet, impressora, rede wifi e redes sociais.
- d) remetente, conteúdo, envelope, ofício, carta e destinatário.
- e) mensagens, fotos, dados, posts, arquivos e nuvens.



HORA DE
PRATICAR!

(IBFC – EBSEH – Pedagogo - 2016)

De acordo com Chiavenato (2009, p.61-62) a comunicação constitui um processo composto de alguns elementos: I. Emissor ou fonte. II. Transmissor ou codificador. III. Canal. IV. Receptor ou decodificador. V. Destino. Estão corretas as afirmativas:

- a) I, IV apenas
- b) II, III, V apenas
- c) IV, V apenas
- d) I, II, III, IV, V
- e) III, IV apenas



**HORA DE
PRATICAR!**

(FGV – COMPEA – Analista – Administrador - 2014)

Assinale a opção que indica os seis elementos fundamentais do processo de comunicação.

- a) Destinatário, transmissor, meio, receptor, destino e ruído.
- b) Pessoa, remetente, canal, receptor, destino e barreiras.
- c) Fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.
- d) Pessoa, remetente, meio, transmissor, receptor e ruído.
- e) Fonte, transmissor, meio, ambiente, receptor e barreiras.



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – FBN – Assistente Técnico Administrativo - 2013)

A comunicação é um processo necessário dentro das organizações para o qual se deve estabelecer um canal efetivo e transparente afim de obter resultados positivos. Assinale a alternativa que indica a ordem correta dos elementos do processo de comunicação.

- a) Receptor, canal, emissor e ruído.
- b) Receptor, canal, mensagem e feedback.
- c) Emissor, canal, mensagem e redundância.
- d) Emissor, canal, mensagem e receptor.



**HORA DE
PRATICAR!**

(FUMARC – SEPLAG-MG – Gestor Governamental)

O processo da comunicação nas empresas, segundo Robbins e Decenzo, é composto de sete partes. Elas funcionam de forma integrada com o objetivo de evitar bloqueios ou desvios neste fluxo. Selecione a alternativa CORRETA da descrição dos componentes deste fluxo informacional:

- a) O emissor, a decodificação, o receptor, a mensagem, o tratamento, o armazenamento dos ruídos, o controle de conteúdos.
- b) A fonte de comunicação, o processo decisório, a mensagem, o canal, o receptor, o armazenamento, o feedback.
- c) A fonte de comunicação, a codificação, a mensagem, o canal, a decodificação, o receptor, o feedback.
- d) O emissor, a codificação, a seleção, o canal, a decodificação, o receptor, o armazenamento.



**HORA DE
PRATICAR!**

(IF-SC – IF-SC – Assistente em Administração - 2019)

A todo momento, seja no âmbito laboral, acadêmico, social ou em família, temos que conviver e lidar com outras pessoas. A maioria de nossas ações para com os outros e vice-versa são atos comunicação, sejam verbais ou não. Segundo Chiavenato a comunicação é o processo de transmitir a informação e compreensão de uma pessoa para outra. Se não houver esta compreensão, não ocorre a comunicação. Se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se efetivou. Com relação a comunicação, marque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F), para as falsas.

() O Processo de Comunicação funciona como um sistema aberto em que ocorre certa quantidade de ruído. Este ruído seria uma perturbação indesejável que não tende a deturpar, distorcer e alterar de maneira imprevisível a mensagem transmitida.



**HORA DE
PRATICAR!**

(IF-SC – IF-SC – Assistente em Administração - 2019)

(...)

- () O transmissor é o equipamento situado entre o canal e o destino, que decodifica a mensagem para os destinos
- () A comunicação é feita por um processo composto de 5 (cinco) elementos: emissor, transmissor, canal, receptor e destinatário.
- () Entende-se por ruído de comunicação qualquer fonte de erro, distúrbio ou deformação da fidelidade da comunicação de uma mensagem, seja sonora, visual ou escrita.
- () O receptor opera as mensagens emitidas pela fonte no sentido de codificá-las, isto é transformando-as em formas adequadas ao canal.
- () No processo de comunicação o destinatário é a pessoa, coisa ou processo para qual a mensagem é enviada.



HORA DE
PRATICAR!

(IF-SC – IF-SC – Assistente em Administração - 2019)

(...)

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA de cima para baixo.

- a) V, F, V, F, F, V
- b) F, V, V, F, V, F
- c) F, V, F, V, V, F
- d) F, V, V, V, F, V
- e) F, F, V, V, F, V



**HORA DE
PRATICAR!**

(IESES – IF-SC – Assistente – 2014 - ADAPTADA)

A comunicação é feita por um processo composto de cinco elementos. Baseado nessa afirmação, assinale “V” para as afirmativas verdadeiras e “F” para as afirmativas falsas:

- () Emissor é a pessoa, coisa ou processo que emite a mensagem para alguém.
- () Transmissor ou codificador é o equipamento situado entre o canal e o destino, isto é, que decodifica a mensagem para o destino.
- () Receptor ou decodificador é o equipamento que liga a fonte ao canal, isto é, que codifica a mensagem emitida pela fonte para torná-la adequada ao canal.
- () Destino é a pessoa, coisa ou processo para o qual a mensagem é enviada.

A alternativa correta é:

- a) V, F, F, V.
- b) V, V, V, V.
- c) V, F, F, F.
- d) F, V, V, F.

Prof. Stefan Fantini

 **@prof.stefan.fantini**

Comunicação Eficiente e Comunicação Eficaz

Comunicação Eficiente	Comunicação Eficaz
O emissor fala bem.	A mensagem é clara, objetiva e unívoca.
O transmissor funciona bem.	O significado é consoante e consistente.
O canal não tem ruído.	O destinatário compreende a mensagem.
O canal é o meio mais apropriado.	A comunicação é totalmente completada.
O receptor funciona bem.	A mensagem torna-se comum a ambas as partes.
O destinatário ouve bem.	O destinatário fornece retroação (feedback) ao emissor, indicando que compreendeu perfeitamente a mensagem.
Não há ruídos ou interferências internas ou externas.	O significado da mensagem é o mesmo para o emissor e para o destinatário.
O relacionamento entre emissor e destinatário é bom.	A mensagem transmitida produz alguma consequência.



**HORA DE
PRATICAR!**

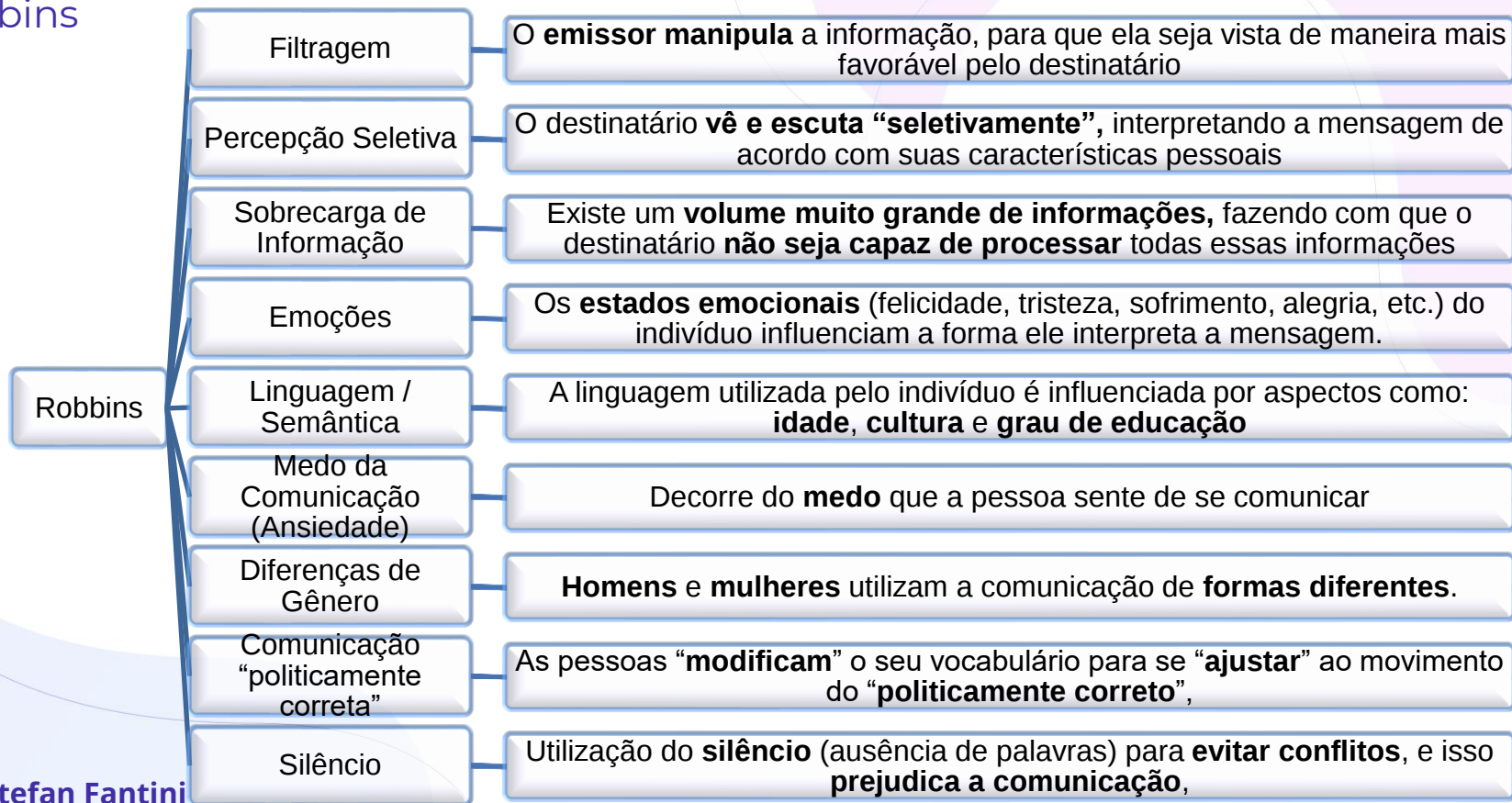
(IF-MS – IF-MS – Administrator - 2019)

A comunicação organizacional constitui o processo pelo qual a informação se movimenta e é intercambiada entre as pessoas dentro de uma organização. Nesse sentido, o processo de comunicação deve ser eficiente e eficaz. Assinale a alternativa que corresponde a um processo de comunicação eficiente.

- a) A mensagem torna-se comum a ambas as partes.
- b) O canal utilizado não apresenta ruídos.
- c) O destinatário fornece retroação ao emissor, indicando que compreendeu perfeitamente a mensagem enviada.
- d) O significado da mensagem é o mesmo para o emissor e para o destinatário.
- e) A mensagem transmitida produz alguma consequência.

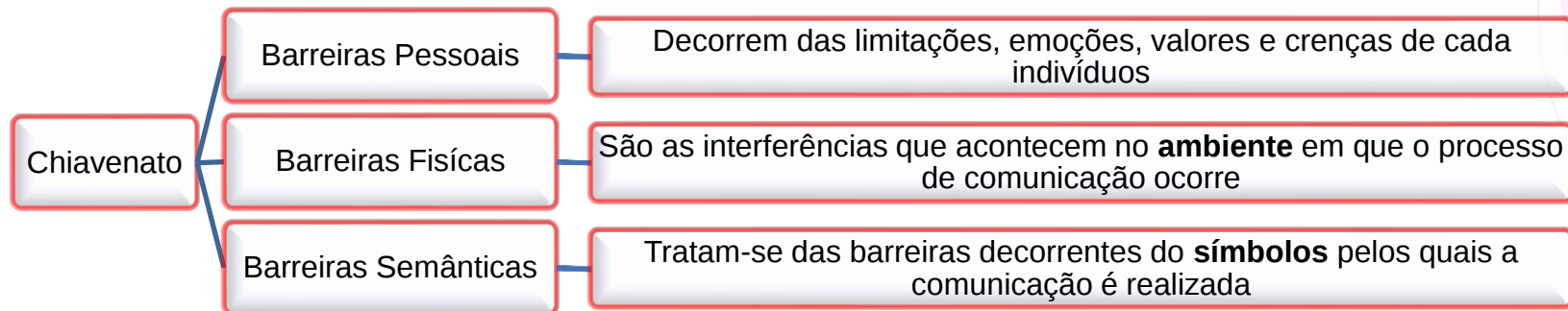
Barreiras à Comunicação

Robbins



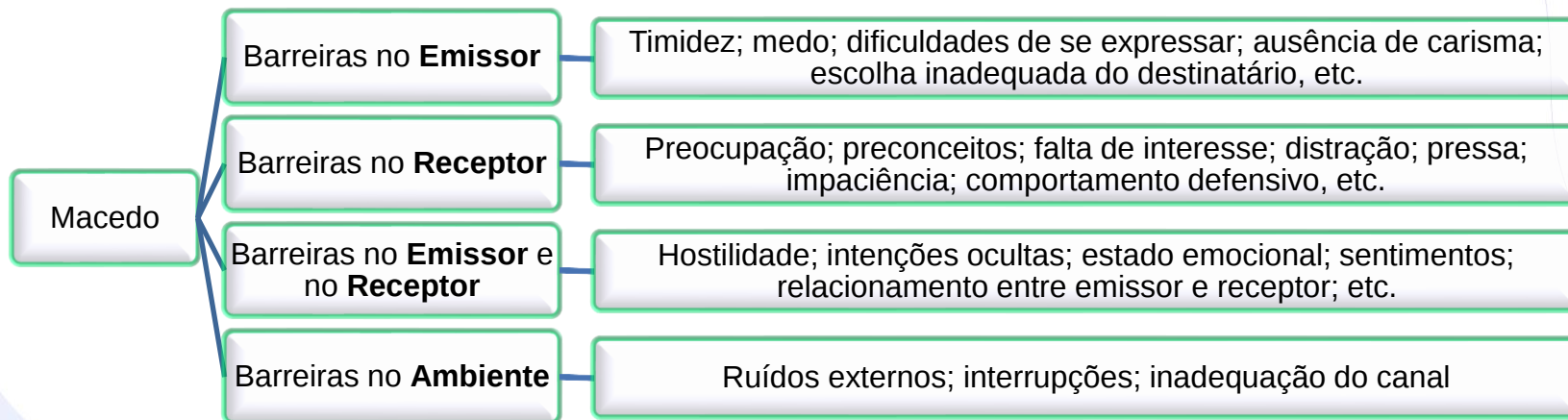
Barreiras à Comunicação

Chiavenato



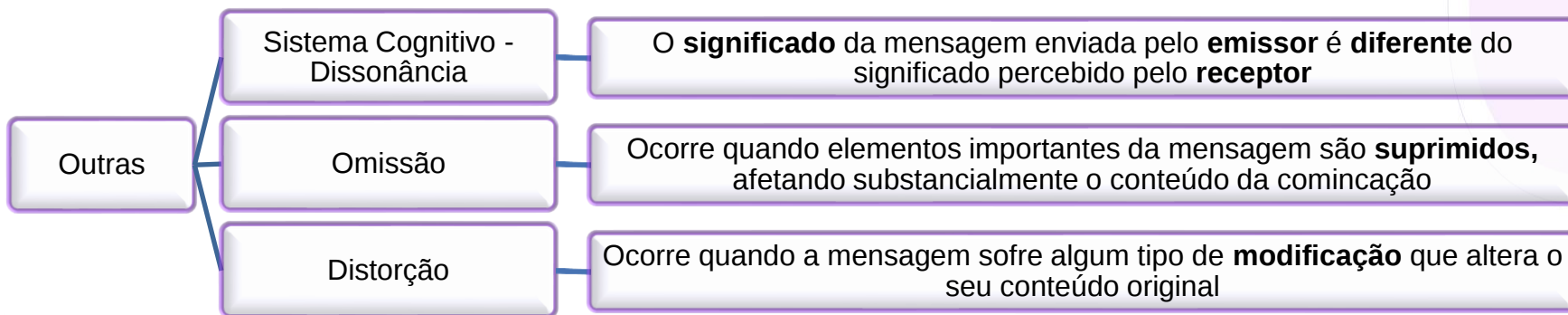
Barreiras à Comunicação

Macedo



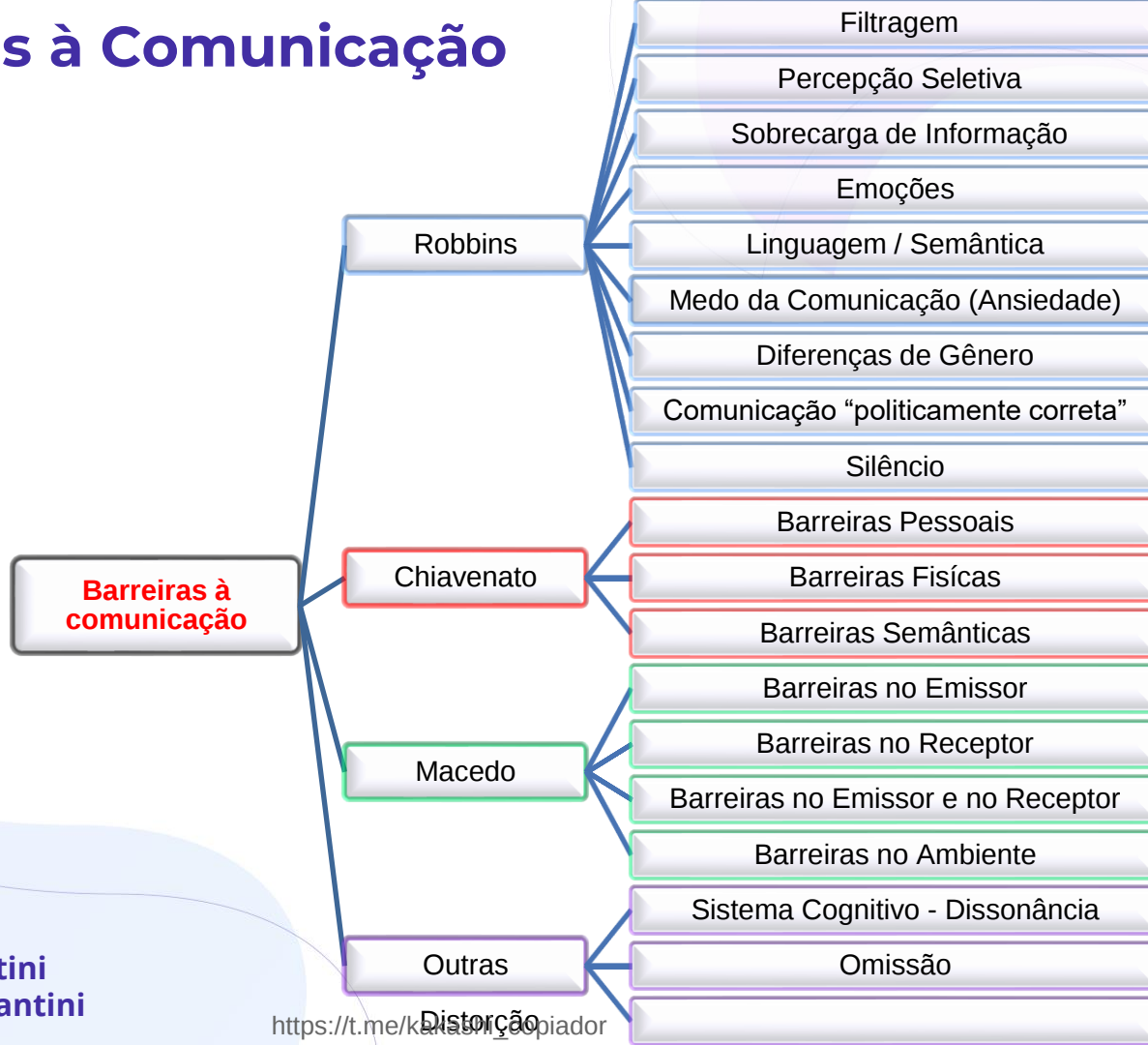
Barreiras à Comunicação

Outras



Barreiras à Comunicação

Resumo





**HORA DE
PRATICAR!**

(FUNDATEC – Prefeitura de Gramado – Auxiliar - 2019)

Todas as organizações necessitam da comunicação. É através dela que os membros da empresa se comunicam entre si e com a sociedade. A comunicação organizacional pode ser interna ou externa. Internamente, ela busca transmitir aos funcionários informações sobre a própria organização, maximizando a integração no nível interno. Externamente, ela busca consolidar e ampliar sua imagem perante os públicos de interesse. Entretanto, o papel de informar nem sempre ocorre de maneira efetiva, já que existem as barreiras à comunicação. Quando o emissor manipula a informação, buscando fazer com o que o receptor a veja de forma mais favorável, no sentido de evitar conflitos, está ocorrendo a barreira de comunicação conhecida por:



HORA DE
PRATICAR!

(FUNDATEC – Prefeitura de Gramado – Auxiliar - 2019)

(...)

- a) Filtragem.
- b) Percepção seletiva.
- c) Decodificação interpretativa.
- d) Sobrecarga de informação.
- e) Erro de semântica proposital.



**HORA DE
PRATICAR!**

(UFMT – UFMT – Assistente em Administração - 2016)

A comunicação tem quatro funções básicas dentro de uma organização: controle, motivação, expressão emocional e informação, porém diversas barreiras podem distorcer a comunicação eficaz. Marque a alternativa que apresenta uma barreira à comunicação eficaz.

- a) Redundância
- b) Percepção seletiva
- c) Sinergia
- d) Homeostasia



**HORA DE
PRATICAR!**

(FCC – TRT 3a Região – Analista Judiciário - 2015)

Difícilmente o processo de comunicação ocorre sem problemas. Entre a mensagem “tal como é enviada” e a mensagem “tal como é recebida”, existem barreiras que fazem com que a mensagem enviada e a recebida sejam diferentes entre si. O sistema cognitivo é considerado uma barreira à comunicação. São elementos cognitivos:

- a) omissão e sobrecarga.
- b) consonância e dissonância.
- c) transmissor e receptor.
- d) codificador e decodificador.
- e) ruído e falsa percepção.

Meios (Canais) de Comunicação

Vantagens dos Canais Pobres	Vantagens dos Canais Ricos
Gasta “menos tempo”.	Permite captar um maior número de sinais de informação.
Atinge um maior número de pessoas.	É mais “pessoal”.
Pode ser planejada com antecedência.	Permite um “feedback instantâneo”.
A mensagem fica registrada.	É uma “via de mão dupla”.
A mensagem pode ser armazenada.	É possível obter uma resposta rápida do receptor.
Pode ser replicada e redistribuída com facilidade	Possibilita uma melhor discussão, compreensão e percepção das informações que estão sendo transmitidas.
São mais rápidos e mais fáceis.	Diminuem a ambiguidade (a “dupla interpretação”).
Indicados para comunicações rotineiras.	Indicados para comunicações importantes, complexas, e ambíguas.

Meios (Canais) de Comunicação

“Riqueza” do Canal

Canal
Rico



Exemplo de Canal

Conversa
“cara a cara”

Telefone

E-mail

Memorandos, cartas

Relatórios, boletins, panfletos



Canal
Pobre

“Conteúdo” da Mensagem



Mensagem
Complexa



Mensagem
Simples



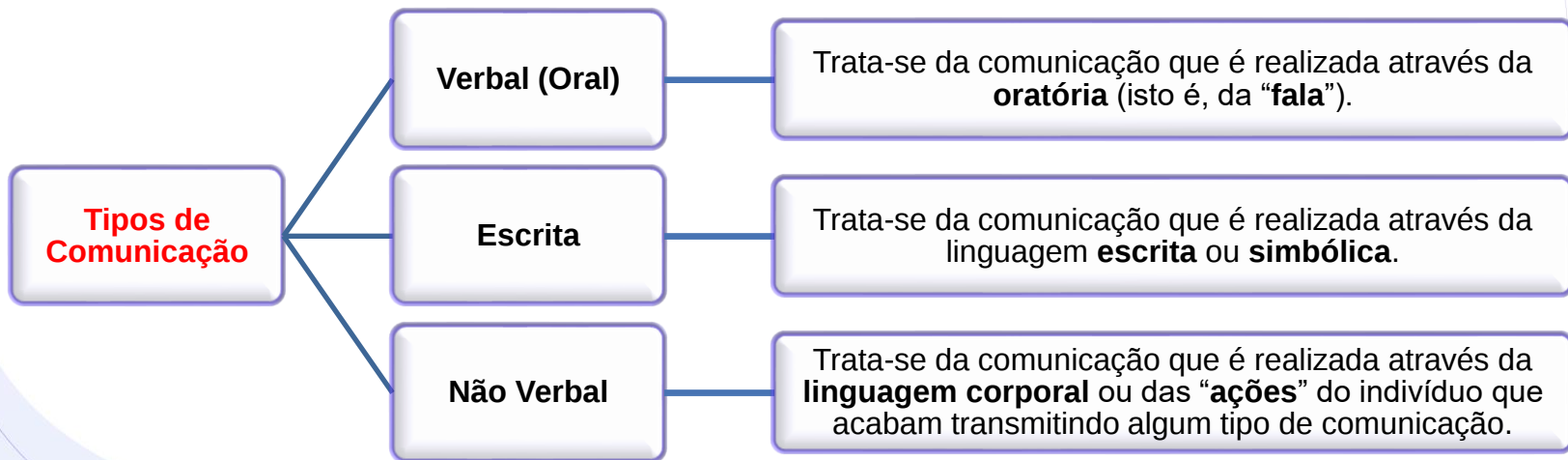
HORA DE
PRATICAR!

(FCC – TJ-AP – Analista Judiciário - 2014)

O meio mais rico de comunicação é o face a face, caracterizado pela riqueza das expressões adicionais.

Tipos de Comunicação

Verbal/Oral x Escrita x Não-Verbal





HORA DE
PRATICAR!

(IF-RS – IF-RS – Auxiliar – 2016 - ADAPTADA)

Para entendermos melhor os ruídos da comunicação, é importante conhecermos a comunicação verbal e a comunicação não verbal. Sobre comunicação verbal e não verbal, assinale a alternativa em que todas as afirmativas estão CORRETAS:

- I. Uma conversa por telefone é considerada uma forma de comunicação verbal.
 - II. A mímica é uma forma de comunicação não verbal.
 - III. Um ato como coçar a cabeça não pode ser considerado uma forma de comunicação nem verbal nem não verbal.
- a) Apenas II e IV.
 - b) Apenas I e III.
 - c) Apenas I e II.
 - d) I, II, III.
 - e) Apenas I.

Métodos de Comunicação

Formal x Informal

Comunicação Formal

- Mensagens relacionadas ao **trabalho**.
 - Segue a rede de **autoridade e hierarquia**.
 - Utiliza **canais formais** determinados pela organização.
- Exemplos: memorando, e-mail corporativo.

Comunicação Informal

- Mensagens relacionadas às necessidades de **relacionamento interpessoal**.
 - Flui em **qualquer direção**.
 - Utiliza **canais espontâneos** de comunicação.
- Exemplo: conversa no corredor.

Boatos (Redes de Rumores)

Características

Características da Rede de Rumores

Não é controlada pela direção da empresa

É tida pela maioria dos funcionários como **mais confiável e fidedigna** do que os comunicados formais vindos da cúpula da organização

É amplamente utilizada para servir aos **interesses pessoais** dos que a integram.

Boatos (Redes de Rumores)

Sugestões para mitigar as consequências negativas dos rumores

Sugestões para **mitigar as consequências negativas** dos rumores (boatos).

Fornecer informações

Explicar decisões e comportamento

Abster-se de atingir o mensageiro

Manter canais de comunicação abertos

Enfatizar as vantagens e as desvantagens

Discutir abertamente as piores possibilidades

Anunciar um cronograma para a tomada de decisões importantes



HORA DE
PRATICAR!

(CONSULPLAN – HOB – Agente de Administração - 2015)

Rumores e fofocas são elementos bastante comuns nas organizações. Em épocas de crise, então, essas práticas tornam-se ainda mais utilizadas pelos apreensivos funcionários. Em decorrência desse clima de angústia, os rumores são criados e se espalham a uma velocidade impressionante. Para reduzir as consequências negativas dos rumores, as empresas devem adotar os seguintes procedimentos, EXCETO:

- a) Fornecer informações.
- b) Abster-se de atingir o mensageiro.
- c) Explicar decisões e comportamentos.
- d) Manter canais de comunicação unilateral.



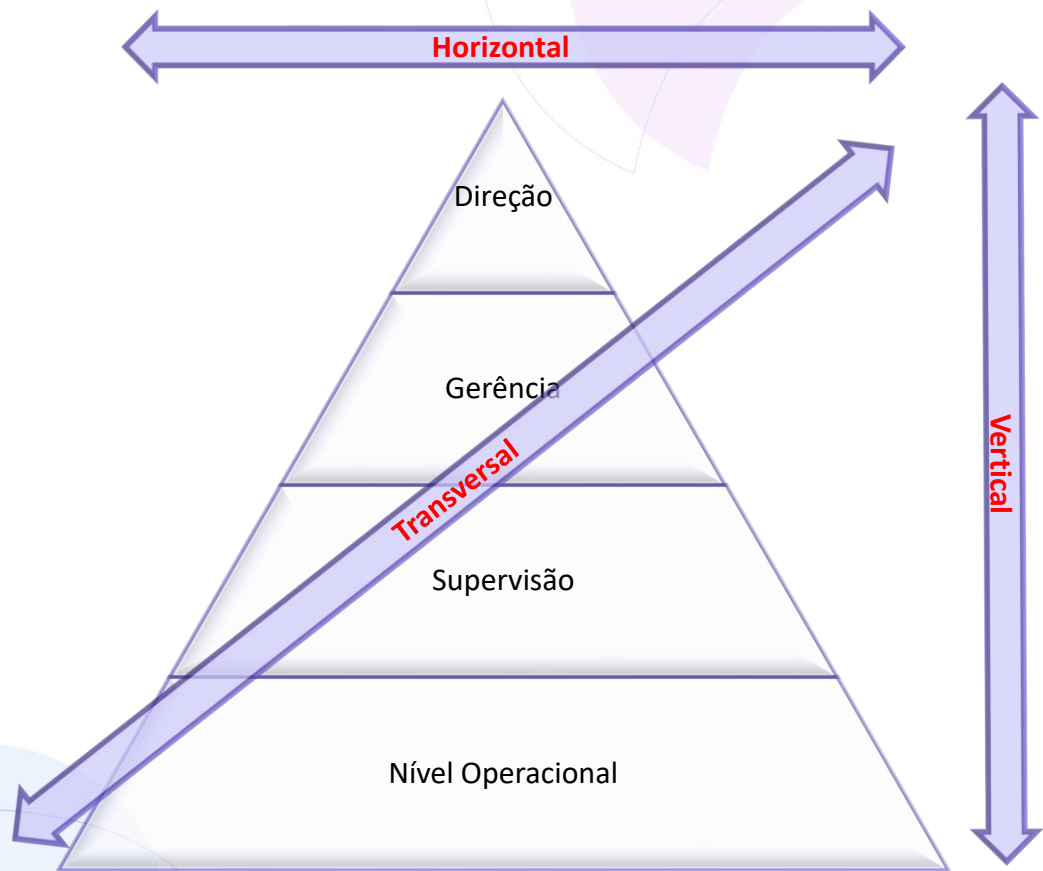
HORA DE
PRATICAR!

(FCC – TRT 13a Região – Analista Judiciário - 2014)

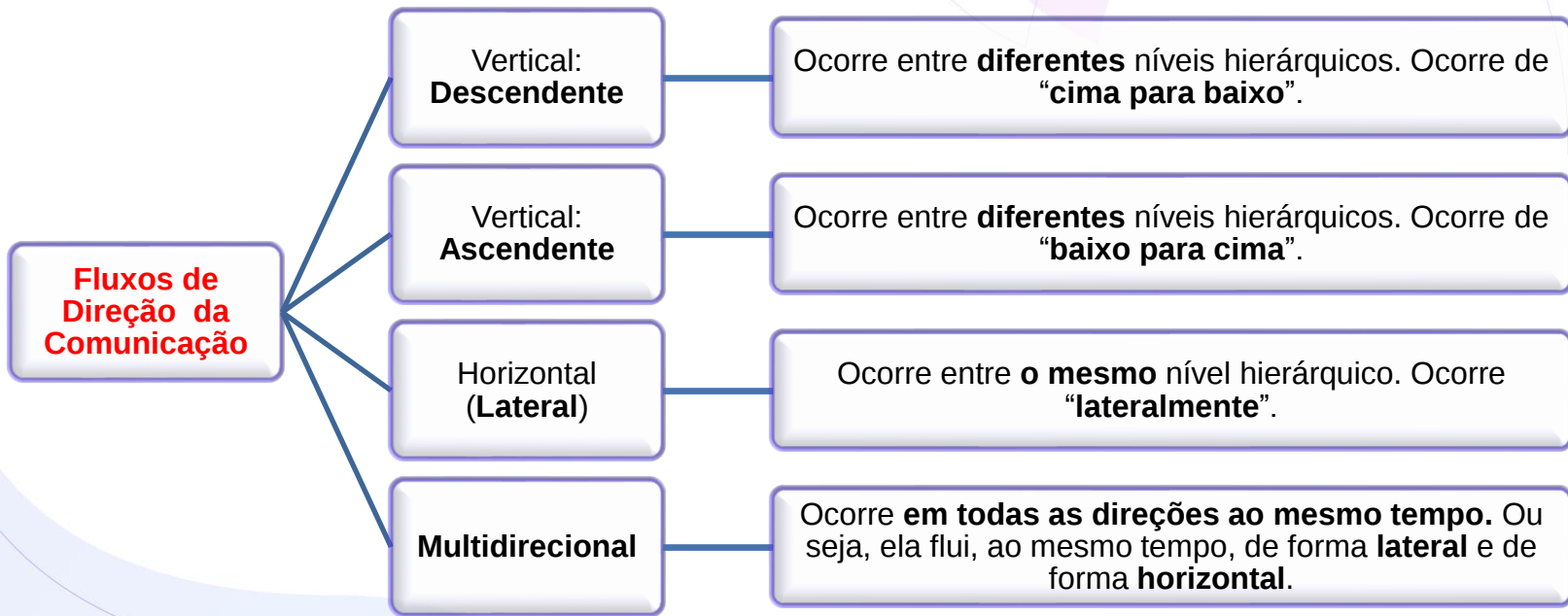
Nas empresas, além do sistema formal de comunicação, existe um sistema informal denominado rede de rumores. Os rumores tendem a emergir em reação a situações importantes para as pessoas, nas quais há ambiguidade e sob condições que causam

- a) confusão.
- b) agonia.
- c) torpor.
- d) surpresa.
- e) ansiedade.

Fluxos de Direção da Comunicação



Fluxos de Direção da Comunicação





HORA DE
PRATICAR!

(FGV – MPE-AL – Técnico do Ministério Público - 2018)

O processo de comunicação pode fluir em diferentes direções, sendo sua dimensão definida de acordo com o contexto.

Em uma situação na qual os relatórios de desempenho dos funcionários são enviados para análise dos altos executivos da organização, está ocorrendo uma comunicação

- a) horizontal.
- b) descendente.
- c) ascendente.
- d) diagonal.
- e) cíclica.



HORA DE
PRATICAR!

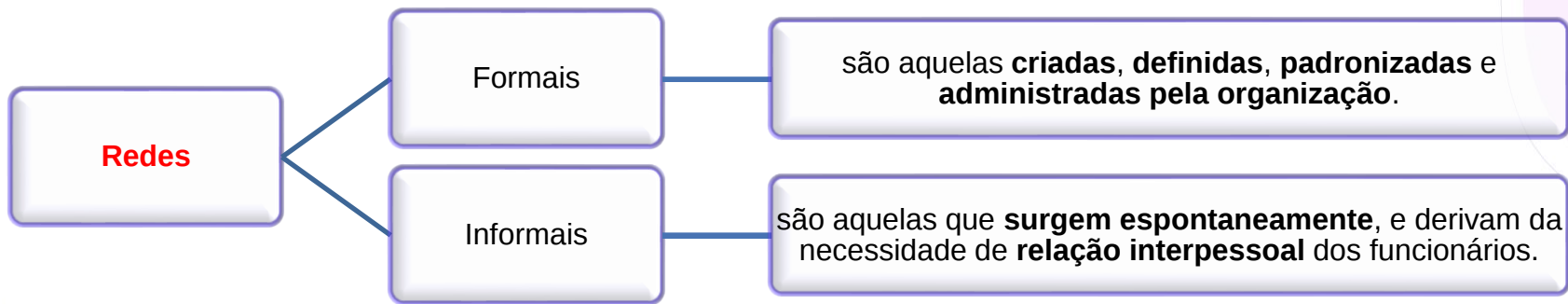
(UFG – Câmara de Goiânia-GO – Assessor - 2018)

No contexto organizacional, a comunicação que ocorre entre unidades de trabalho do mesmo nível é chamada de

- a) comunicação ascendente.
- b) comunicação externa.
- c) comunicação descendente.
- d) comunicação lateral.

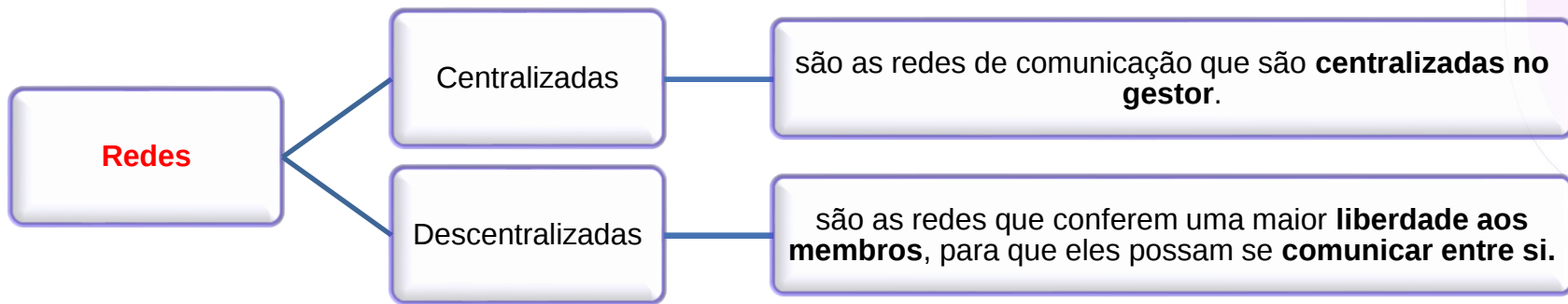
Redes de Comunicação

Formais x Informais



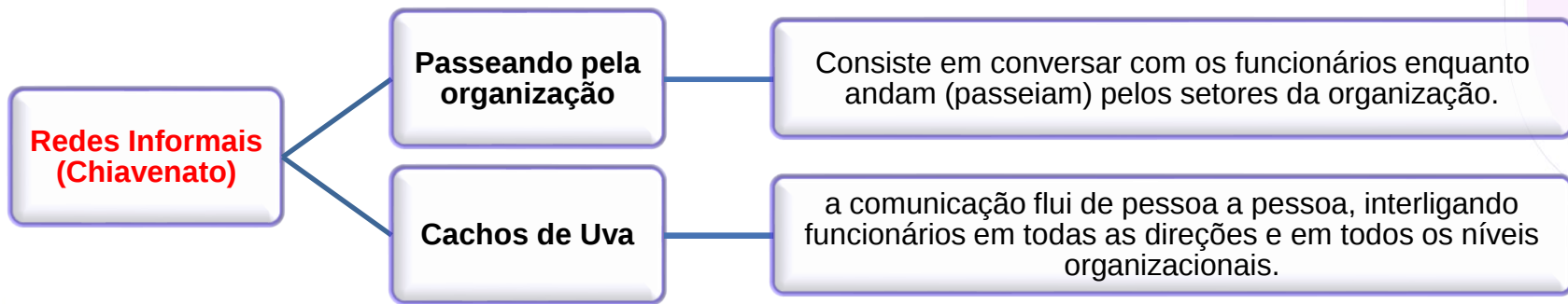
Redes de Comunicação

Centralizadas x Descentralizadas



Redes Informais de Comunicação

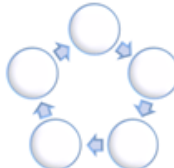
Chiavenato



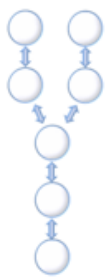
Redes Formais de Comunicação

Tipo de Rede	Característica Principal	Precisão	Velocidade	Chance de emergir um novo líder	Satisfação dos membros	Centralizada / Descentralizada
 Cadeia	Segue rigidamente a cadeia formal de comando (hierarquia).	Alta	Moderada	Moderada	Moderada	Centralizada
 Roda	O líder atua como um "condutor central" de toda a comunicação do grupo.	Alta	Alta	Alta	Baixa	Bastante Centralizada

Redes Formais de Comunicação

Tipo de Rede	Característica Principal	Precisão	Velocidade	Chance de emergir um novo líder	Satisfação dos membros	Centralizada / Descentralizada
 Todos os Canais	Todos os indivíduos se comunicam entre si.	Moderada	Alta	Nula	Alta	Descentralizada
 Círculo	Os indivíduos se comunicam lateralmente com outros indivíduos	Baixa	Alta	Nula	Moderada	Descentralizada

Redes Formais de Comunicação

Tipo de Rede	Característica Principal	Precisão	Velocidade	Chance de emergir um novo líder	Satisfação dos membros	Centralizada / Descentralizada
 Tipo Y	A comunicação percorre os diversos níveis nos dois sentidos.	Moderada	Moderada	Moderada	Moderada	Centralizada



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – COMPEA – Analista de Gestão - 2018)

A comunicação organizacional se utiliza de redes para disseminar informações, podendo variar entre modelos formais e informais. Relacione as características relativas às redes de comunicação formais, listadas a seguir, às suas classificações.

- 1 É estruturada de acordo com a hierarquia da organização.
- 2 As informações perdem qualidade ao serem retransmitidas.
- 3 A comunicação é centralizada em torno de uma pessoa.

- () Tipo cadeia
- () Tipo Círculo
- () Tipo Roda



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – COMPEGA – Analista de Gestão - 2018)

(...)

Assinale a opção que apresenta a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- a) 1 – 2 – 3.
- b) 1 – 3 – 2.
- c) 2 – 3 – 1.
- d) 2 – 1 – 3.
- e) 3 – 2 – 1.



HORA DE
PRATICAR!

(IBEG – Prefeitura de Mendes-RJ – 2016 - ADAPTADA)

O sistema formal não é o único sistema de comunicação dentro de um grupo ou organização. Existem também, a rede de rumores. Mesmo sendo informal é importante fonte de informação. Uma pesquisa recente revelou que 75% dos funcionários sabem primeiro das notícias através da rede de rumores.

Com relação a rede de rumores, pode-se afirmar que:

- I - A rede de rumores não é controlada pela direção da empresa.
- II – É tida pela maioria dos funcionários como a mais confiável e fidedigna do que a comunicação formal.
- III – É largamente utilizada para servir aos interesses pessoais dos que a integram.



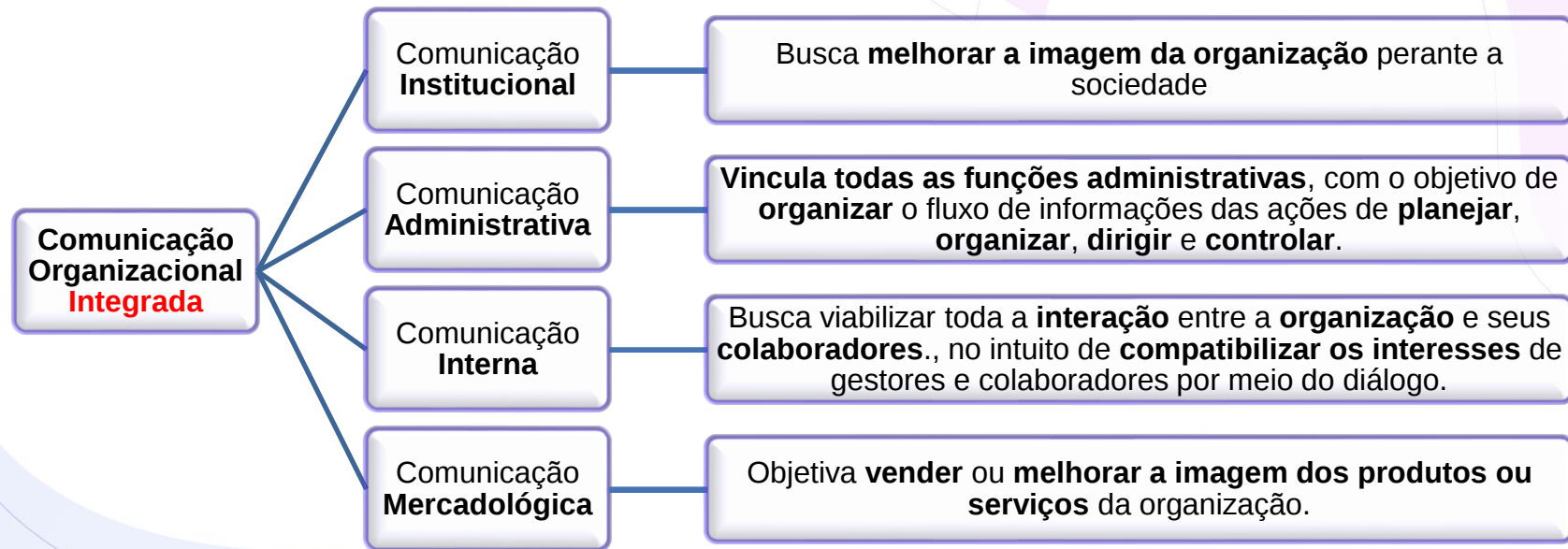
HORA DE
PRATICAR!

(IBEG – Prefeitura de Mendes-RJ – 2016 - ADAPTADA)

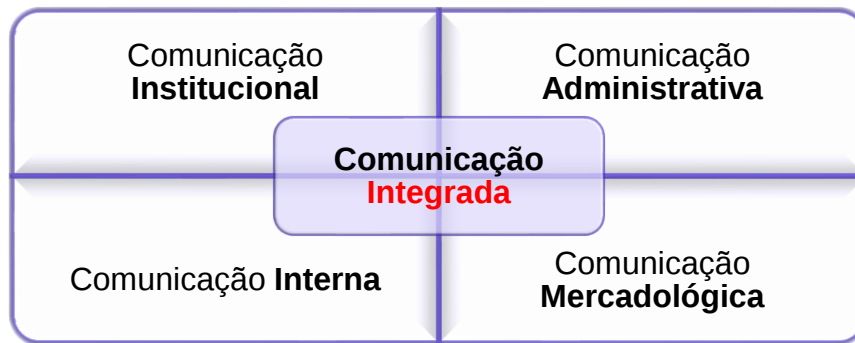
(...)

- a) As alternativas II e III estão corretas, apenas.
- b) As alternativas I, II e III estão corretas.
- c) As alternativas I e II estão corretas, apenas.
- d) A alternativa I está correta, apenas.
- e) As alternativas I e III estão corretas, apenas.

Comunicação Organizacional Integrada



Comunicação Organizacional Integrada





HORA DE
PRATICAR!

(UFG – SANEAGO-GO – Administrador - 2018)

O princípio de comunicação organizacional integrada pressupõe convergência sinérgica em ramos da comunicação, como:

- a) comunicação administrativa e comunicação pessoal.
- b) comunicação institucional e comunicação mercadológica.
- c) comunicação interna e comunicação internacional.
- d) comunicação empresarial e comunicação técnica.



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – FIOCRUZ – Assessor)

O conceito de comunicação integrada, elaborado por Margarida Kunsch, trata das formas de comunicação que permitem a uma organização se relacionar com os diferentes públicos de seu interesse e também com a sociedade em geral. Isso implica na convergência de diversas áreas, como:

- a) comunicação corporativa, comunicação organizacional, comunicação empresarial e comunicação institucional.
- b) comunicação interna, comunicação mercadológica, comunicação institucional e comunicação administrativa.



HORA DE
PRATICAR!

(FGV – FIOCRUZ – Assessor)

(...)

- c) comunicação organizacional, comunicação interna, comunicação empresarial e comunicação institucional.
- d) comunicação corporativa, comunicação mercadológica, comunicação empresarial e comunicação institucional.
- e) comunicação administrativa, comunicação organizacional, comunicação institucional e comunicação corporativa.

Endomarketing

O **endomarketing** consiste em uma espécie de “**marketing interno**” direcionado aos próprios **funcionários** da organização. Ele é realizado através da **comunicação interna**.



HORA DE
PRATICAR!

(UFF – UFF – Administrador)

No contexto das práticas de Recursos Humanos, de acordo com Bekin, a atividade que é considerada a espinha dorsal do endomarketing denomina-se:

- a) treinamento sob a ótica de educação e desenvolvimento;
- b) motivação, valorização, comprometimento e recompensa;
- c) recrutamento e seleção;
- d) comunicação interna;
- e) pesquisa de mercado de clientes internos.



HORA DE
PRATICAR!

(VUNESP – SPTRANS – Analista)

O termo endomarketing de Bekin está melhor relacionado às atividades de

- a) QVT.
- b) marketing interno.
- c) relações públicas com governos.
- c) marketing voltadas às causas sociais.
- e) promoção de vendas.

Comunicação Pública





HORA DE
PRATICAR!

(UFMG – UFMG – Jornalista – 2018 - ADAPTADA)

A comunicação política, comunicação estatal e comunicação da sociedade civil, que atuam na esfera pública em defesa da coletividade, não podem ser entendidas como comunicação pública, por ser tal comunicação tida como sinônimo de comunicação governamental.



@prof.stefan.fantini



t.me/admconcursos



Stefan Fantini



Estratégia

Concursos

ATÉ A PRÓXIMA MEUS AMIGOS!
ESTAMOS JUNTOS



https://t.me/kakashi_copiador





Estratégia
Concursos